

RULES OF BEHAVIOR IN THE PROCESS OF COMMUNICATION: QUI BENE, QUI PRODEST?

Lalka Borisova

International Business School, Sofia, e-mail: lborisova@ibsedu.bg

Abstract: The culture of behavior accompanies us throughout our lives, regardless of education, social situation, working environment. The basic principle of behavior should be: Respect the people around you, behave you as you want others to behave with you! Behavior rules are a norm that requires knowledge and is not a relic and a past inherent in other societies and people. Our familiar maxim is often quoted: "In man, everything must be wonderful: both the face and the clothing, the soul and his thoughts". But is it so? Rules of conduct require mental hygiene - pure thoughts, courtesy, self-control, regulation of relationships with others, emotional intelligence and competence. Negative emotions, malice, jealousy, negative attitude, offensive words are only part of the prohibition of communication. According to medicine, all these emotions are controlled by the nervous system of the body and cause various diseases. Over time these irritations leave a trace in the body, causing various ailments such as neurosis, ulcer, hypertension, liver damage, and others. When there are rules of conduct and they are followed and applied, these negative consequences will be minimized. This will be the subject of my publication - the systematization of rules and norms of conduct established in practice in business communication and in everyday life in public places, on the street, in the family. The upbringing of feelings and emotions should start from childhood so that responsibilities and guilt are not passed on later and a rhetorical question arises: Who? Is the school responsible for upbringing or family? This question has no unambiguous answer... Let's start with some peculiarities of character on which the culture of behavior depends. Feeling of tact, politeness, warmth, modesty, dignity, honesty, temperament, emotional intelligence - skills that shape the character of every person. Do not forget the self-knowledge — the attitude towards oneself, as well as the confession of the greatest feeling that is given to man — love! Love in all its dimensions - to the neighbor, to the profession, people, nature and everything around us! Rules of conduct require: correct writing and speaking; Communicating in keeping with cultural differences; talking to "you" and "you" (to whom?); way of speaking and listening skills, dress code, rules at a business meeting; greeting and presentation; rules when shaking; a mobile phone talking culture.

Keywords: rules and culture of behavior, communications, mental hygiene

ПРАВИЛА НА ПОВЕДЕНИЕ ПРИ ОБЩУВАНЕ: QUI BENE, QUI PRODEST?

Лалка Борисова

Международно висше бизнес училище, София, lborisova@ibsedu.bg

Резюме: Културата на поведение ни съпътства през целия ни живот, независимо от образование, социално положение, работна среда. Основният принцип на поведение трябва да гласи: Уважавай хората около теб, дръж се така, както искаш другите да се отнасят към теб! Правилата за поведение са норма, която изисква познание и съвсем не са отживелица и минало, присъщи на други общества и хора. Често се цитира познатата ни максима: „У човека всичко трябва да бъде прекрасно: и лицето, и облеклото, и душата, и мислите ...“²³³. Но дали е така? Правилата на поведение изискват психическа хигиена – чисти мисли, вежливост, самообладание, регулиране на отношенията с околните, емоционална интелигентност и компетентност. Отрицателни емоции, злоба, завист, негативно отношение, обидни думи, са само част от забраните при общуване. Според медицината, всички тези емоции се управляват от нервната система на организма и предизвикват различни болести. С течение на времето тези дразнения оставят следа в организма, причинявайки различни заболявания, като невроза, язва, хипертония, поражения на черния дроб и други. Когато има правила на поведение и те се спазват и прилагат, тези отрицателни последици ще бъдат сведени до минимум. Това ще бъде предмет на моята публикация - систематизиране на правила и норми на

²³³ Аасамаа, И. Как да се държим в обществото, С., 1978, стр. 7

поведение, утвърдени в практиката при делово общуване и в ежедневието на обществени места, на улицата, в семейството. Възпитанието на чувствата и емоциите трябва да започне още от детството, за да не се прехвърлят по-късно отговорности и вина и да се задава реторичен въпрос: Кой? Училището ли е отговорно за възпитанието или семейството? Този въпрос така и няма еднозначен отговор... Да започнем с някои особености на характера, от които зависи културата на поведението. Чувство за такт, вежливост, сърдечност, скромност, достойнство, честност, темперамент, емоционална интелигентност – умения, които формират характера на всеки човек. Да не забравяме и самопознанието – отношението към самия себе си, както и изповядване на най-великото чувство, което е дадено на човека – любовта! Любов във всичките ѝ измерения – към ближния, към професията, хората, природата и всичко около нас! Правилата на поведение изискват: правилно писане и говорене; общуване при спазване на междукултурните различия; говорене на „ти“ и „вие“ (на кого?); начин на говорене и умения за слушане; дрес код на обличане; правила при делова среща; приветствие и представяне; правила при ръкуване; култура на говорене по мобилният телефон.

Ключови думи: правила и култура на поведение, комуникации, психическа хигиена

1. УВОД

Хората, занимаващи се с бизнес отдавна са разбрали, че техническите и търговски познания не са достатъчни за добри резултати в динамичния бизнес климат. Днес всеки се нуждае не само да бъде талантлив в своята област, а също и да бъде човек с приятно поведение при общуване в обществото, със знания относно бизнес етикета както и в управлението на впечатлението за своята личност, които да прилага ежедневно. Всеки се гордее със себе си, когато успее да се отличи с най-доброто. При някои хора тези умения да развита до степен на изкуство. Има какви ли не митове за добрите обноски. Някои хора смятат, че изисканите маниери ви превръщат в лигльо или сноб или че ви пречат да бъдете „естествени“. Други вярват, че овладяването на добрите маниери е сложно изкуство и отнема много време. Нищо от това не е вярно. Защото можете да бъдете едновременно и силни, и учтиви. Не се иска да сте невъзпитани и брутални, за да сте силни. В действителност този, който мотивира другите чрез страх, притежава по-малко сила и власт, отколкото някой, който управлява нещата с вежливост. Не сте ли по-склонни да направите много повече за онзи, който се отнася с уважение към вас?

За нещастие много хора смятат етикета за снобизъм. Твърде често хората наистина използват своите познания на протокола като израз на превъзходство над другите. Такива самозвани блюстителите на протокола постоянно наблюдават другите, за да отсъдят дали те демонстрират подходящо поведение. Фактически снобизмът е признак на лошо възпитание. Добре възпитаният човек използва своите познания, за да създава комфорт за всички. Изискванията на етикета не потискат индивидуалната изява. Можете да имате иронично отношение към живота, без да се отнасяте с пренебрежение към другите. Можете да бъдете прями, без да сте груби. Бизнес етикетът дава възможност за най-различни схеми на поведение, като изброените по-долу.

2. ПОВЕДЕНИЕ НА ЛИЧНОСТТА ПРИ РАЗГОВОР И УМЕНИЯ ЗА СЛУШАНЕ²³⁴

Езикът е главното средство за общуване, но не е единственото. Не бива да забравяме, че когато се запознаваме с някого, първото впечатление говори много, понякога повече, отколкото трябва и може да се случи така, че изобщо да не завърже приятелство с даден човек, поради това, че първото впечатление от него не е било благоприятно. Затова външният вид е много важен: чист костюм и обувки, косата в приличен вид и без прекаляване с грима и парфюма. Също така тонът на гласа и начинът ни на изразяване могат да предизвикат антипатия у останалите, тъй че трябва много да внимаваме по какъв начин казваме нещата, особено в моменти, когато сме нервни, напрегнати, изморени или ядосани. От добре известните на всички представяния трябва да се напомним някои основни правила като това, че се представят по-младите на по-възрастните и жените на мъжете. И винаги да се стремим да представяме хората с техните собствени и фамилни имена.

Когато се срещнем с някой, с който се предполага, че вече се познаваме, но не си спомняме името му, най-добре е да си го признаем открито с аргумента, че сме много зле с помненето на имена. Много хора проявяват ужасна липса на възпитание като ни питат настойчиво: „Ха, сега да видим ще се сетиш ли кой

²³⁴ Виж: Борисова, Л. Аргументирани бизнес комуникации, София, 2017

съм?”, или още по-лошо: „Сигурен съм, че изобщо не си спомняш как се казвам.” Не един или двама се осмеляват да гадаят коя е въпросната личност.

Ако понякога попаднем в такава ситуация, най-добре е да кажем още в първия момент, че действително не знаем с кого говорим, разбира се с широка усмивка. Най-коректното поведение е винаги когато се срещнем с някой, за който имаме съмнение, че не си спомня името ни, да се представим и след това да добавим къде, как и кой ни е запознал. Тогава този човек, дори да не си спомня случая, ще каже, че ни помни много добре.

Ако забравим името на нашия събеседник след като вече ни е бил представен, за предпочитане е да поискаме да ни го повтори отново, преди да е станало прекалено късно.

Първите разговори с хора, на които току-що сме били представени, могат да се окажат трудни дори проблематични, тъй като се случва да имаме усещането, че не намираме за какво си говорим.

Ако някой е много мълчалив или стеснителен, трябва да положи усилия и да се опита да допадне на събеседниците си. Например ако представянето е станало в дома на общ приятел, да се отбележи колко хубаво и уютно е в този дом, след което да се говори на незначителни теми, докато малко по малко се влезе в контакт със събеседника. Избягваме да злословим за други хора или да критикуваме конкретно лице, особено ако не знаем какви връзки има то с присъстващите. Като общо право не трябва да кажем нищо общо за никого, ако не сме сигурни сто на сто, че никой от присъстващите няма никаква връзка с лицето, което критикуваме, за да спестим някое „ами той е мой приятел”. В действителност най-коректно е никога да не се критикува,

Не трябва също така да прекаляваме с приказките за близкото ни приятелство с някого. Откриването на общи неща или съвпадения като например фактът, че сме учили в един и същ университет или сме летували на едно и също място, или че имаме общи приятели – всичко това помага много при тези първи разговори.

Не бива да забравяме, че в един разговор е важно не само съдържанието му, но и жестовите, движенията и погледите. Всичко това трябва да се има предвид, ако искаме да направим добро впечатление. Това е така нареченият „език на тялото”. От този език на първо място трябва да изтъкнем ролята на усмивката и на погледа. Усмивката показва ясна готовност за приятно прекарване на времето, тя е израз на комфорт и това е нещо, което се улавя незабавно от нашите събеседници. Усмивката трябва да бъде приветлива, никога пресилена или застигната. От друга страна очите са най-изразителната част на нашето тяло и с тях можем да кажем много без да си дадем сметка. Втрещеният, немигащ поглед поражда безпокойство и може да бъде признак на враждебност или да се тълкува като желание за интимна близост. Обратно, да не се гледа изобщо събеседника в очите означава, че не ни интересува това, което ни разказва, а също и липса на искреност. А непрекъснато гледаме наляво и надясно, и към всички хора, които се движат около нас, показва недвусмислено, че желаем да се измъкнем и че ще го направим веднага щом се появи някоя по-забавна за нас личност.

Ако разговаряме в група, трябва да гледаме всички без изключение, дори и да има някой, който не участва в разговора. Въпросът е никой да не се чувства изолиран или не на място. За тази цел е важно също така да не заставаме с гръб към някой. Наистина трябва да сме много внимателни, когато вечеряме с други хора на една маса. Редно е да се направи усилие и да се говори с хората и от двете ни страни.

След като се започне и се завърже един разговор е важно да се знае как и кога да се смени темата. Ако цялата група говори оживено за нещо, не бива да променяме рязко темата, но ако забележим, че доскучава, не трябва да я продължаваме. Има хора със специална нагласа да започнат да разказват хиляди неща и да не довършват нито едно. И други, чиято неуморима словоохотливост пречи на нас, останалите, да участваме в разговора; за сметка на това научаваме цялото житие битие на еди-коя си, за развода на еди-кой си и за проблемите с прането на съседката му. От уважение към тези хора не бива да ги прекъсваме по средата на думата, но след петнайсет минути слушане и кимане с глава в знак на съгласие можем да сложим край на монолога претекст, че трябва да отидем до тоалетната или да отидем да потърсим нещо за пиене. Когато вече познаваме тези индивиди, които дърдорят безспир, най-вероятно ще ги избягваме. Добре е те да не разберат това, но трябва да променят поведението си. Прилагайки правилата на бизнес етикета се превръщаме в пример за околните.

3. КЛЮЧОВИ МОМЕНТИ ЗА ПОДДЪРЖАНЕ НА РАЗГОВОР

При делови разговори поведението на страните е следното:

- Стремим се да търсим теми, които интересуват всички присъстващи. Ако някой от събеседниците не е запознат с обсъждания въпрос не бива да го пренебрегваме или да изваждаме на показ неговото невежество в това отношение. Ясно и стегнато излагаме мислите и разсъжденията си, за да могат всички да вземат отношение и да научат нещо ново от отношението си. В никои случай не бива да говорим само ние и да не даваме думата на други; не бива също така да пречим на евентуална смяна на темата.

- Избягваме всякаква едностранчивост. Даваме възможност на всички да участват и да изразяват мнението си. Никога не бива да забравяме, че нашата гледна точка и нашите разбирания не са единствените.

- Парираме безсмислените диалози. Ако неочаквано се окажем замесени в някой такъв, пресичаме го без колебание, освен ако другите намират нещо забавно в това, тъй като за други хора абсурдните разговори са вид развлечение. Ако сме противници на подобен диалог, най-добре е да се измъкнем дискретно, за да не пречим.

- Избягваме да говорим за децата, за фантастичните им успехи в училище или за битови проблеми. С малко усет и тактичност не е трудно да разберем кога може да се говори и кога не за децата, за стерилизирането на бибероните, за най-добрата марка пелени, за училището, за слабите и отличните бележки. Този вид теми отегчават мъжете и очарова жените. Следователно правилото е много просто: в присъствието на кавалери избягваме този въпрос.

- Държим се естествено и непринудено. Не се самоизтъкваме, не парадирате с нищо. Не викаме, не се ожесточаваме. Никога не заплашваме. Никога не прекъсваме говорещия. Изчакваме подходящия момент за оборване на мнения или за изразяване на нашите изводи.

- Трябва да умеем да слушаме. И този, който говори с нас, да забележи, че наистина го слушаме с внимание. Кимаме с глава в знак на съгласие, гледаме го, с една дума следим разговора и проявяваме уважение и интерес към него. Истинска драма за човек който говори, е да установи в даден момент, че никой не му обръща ни най-малко внимание. Най-добрият начин да покажем, че слушаме, е да задаваме въпроси по темата на разговора; разбира се, те да са уместни и интересни и да следват нишката на диалога. Ако умеем да слушаме, освен че ще спечелим приятели, можем да научим много неща от другите.

От друга страна в един разговор трябва да избягваме:

- Да слушаме и да проявяваме интерес само към това, което искаме да чуем; Да се прозяваме постоянно, излагайки на показ нашата умора, скука или отегчение;

- Да си гризем ноктите; това е симптом на нервност; Да говорим прекалено тихо, както се казва „под носа си”. Не трябва също така да мърморим;

- Да говорим прави, когато останалите участници в разговора са седнали. Освен че е неудобно, може да изглежда и демонстрация на превъзходство пред тези, които ни слушат;

- Да скръстваме ръце и да застиваме в тази поза. Тя показва, че сме в положение на отбрана; си шушукаме с някой приятел пред очите на останалите.

4. ТИ И ВИЕ

Общо взето трябва да имаме нагласата, че винаги е по-добре да прехвърлиш мярката, отколкото да не я достигнеш. Излишъка от любезност не дразни никого, обратното може би да.

Трябва да се обръщаме винаги на „**Вие**” към:

- Лицата, които току-що са ни представени, независимо кои са те. Уважението е взаимно и го заслужава както обикновеният работник, така и авторитетната личност. Най-вероятно е веднага да ни дадат разрешение да си говорим на „ти”;

- Лицата, които ни вдъхват уважение поради общественото си положение, било поради професионалния си авторитет или поради възрастта си. И ще им говорим на „Вие”, докато ни кажат обратното. Например: винаги „Вие” на преподавателите. По този начин можем да избегнем бурни ситуации като репликата, която чух в един магазин, в който продавачката се обърна на „ти” към един много елегантен възрастен господин и той и отвърна: „Извинете, госпожице, но струва ми се, че никога не съм имал отношения с Вас”. Трябва да признаем, че фразата беше къде-къде по-остра, но не е възпитателно да я повтаря буквално.

- Професори и преподаватели. Било нашите, било на нашите деца;

- Лекарите, адвокати, нотариуси и т.н. във връзка с работата им;

- Началници и висшестоящи.
- Лицата, които поради характера на работата си трябва да ви говорят на вас на „Вие”: сервитьори, секретарки, продавачки, в болницата.

5. ГОВОРЕНЕТО ПО ТЕЛЕФОНА

Телефонът в днешно време е едно от най-важните средства за комуникация и разполага с многобройни варианти: интернет, факс, мобилни телефони. Основните правила за неговото използване изискват преди всичко здрав смисъл и уважение към другите хора. Не бива да се звъни в часовете за хранене и сън; също така по време на почивката след обяда или през неприкосновения час на централната емисия новини по телевизията. Ако се налага да се обадим на някого по телефона след единайсет часа през нощта, молим за извинение. В неудобно време звъним само по спешност. Трябва да избягваме да стряскаме напълно приятелите си като им звъним в необичайно време, особено в малките часове.

През последните години мобилният телефон се превърна във важно средство за комуникация в ежедневието. Неговата употреба, макар и да се подобри напоследък, все още не е на необходимото ниво.

В началото на тези супермодерни изобретения правиха силно впечатление на ония, които не ги притежаваха, а хората, които ги ползваха, обичаха да ги показват по всяко време, смятайки ги за белег на преуспяване. В днешно време вече никой не се изненадва, но демонстративната им употреба продължава да бъде признак за лош вкус. Трябва да знаем, че има някои места, в които звънят на мобилния телефон е недопустим и непозволен. Изключваме го винаги, когато влезем в кина, театри, на рецитали или какъвто и да е публичен спектакъл. Винаги когато влезем в църква, независимо по какъв повод. Ако нямаме друг избор, поради това, че чакаме спешно обаждан или нещо и много важно за срещата, редно е да се извиним и да не говорим повече от необходимото. В ресторантите можем да оставим апарата включен, но прибран на удобно място, за да можем бързо да го вдигнем.

Когато вдигнете телефона – не забравяйте:

1. Добро утро, фирма Ххххх Хххххх, вие говорите с Иван Иванов;
2. Слушайте внимателно; Говорете така, че да не стане объркване – изслушвайте;
4. Не дъвчете дъвка, докато говорите;
5. Говорете ясно в слушалката, бъдете любезни!

Когато вие звъните:

1. Здравейте, удобно ли е да говорите?
2. Иван Иванов съм; Благодаря, ще се обадя по-късно!

6. ВЪНШЕН ВИД – ПРАВИЛА НА ОБЛИЧАНЕ

Облеклото ви е в състояние да изгради професионалната ви репутация или да ограби като разбойник част от доверието, което искате да вдъхнете. Всичко излишно или пресилено – било то накит, грим, прическа или дреха, ще навреди на имиджа. За добро или зло обаче, голяма част от всяко първо впечатление се основава на облеклото. Използваме дрехите като ключ към личността, към способностите и професионализма на човек. Подходящото облекло може да даде отражение не само на начина, по който изпълнявате работата си. То може да повлияе отрицателно на хората около вас, сътрудници и клиенти. Има фирми, които забраняват на служителите си да идват на работа с джинси, дънки и тениски. И съвсем не е странно, че са констатирани след това по-големи продажби.

Един от начините да сверим часовника си по отношение на това как трябва да се обличаме е да погледнем облеклото на колегите ни, които са се утвърдили и преуспяват в службата. Разбира се, няма да копираме съляпо, а ще възприемете от тях само онези неща, които се вписват в собствения ви стил, и онова, което ви е удобно. При избора на деловия си гардероб ще спазвате всяко едно **желязно правило**: *обличайте се като за поста, който искате да имате, и като за образа, който желаете да създадете.*

Консултирайте се с продавачите на готово облекло. В много магазини има специални консултанти по облеклото. Достатъчно е да кажете, че искате да обновите облеклото си за работа, и те ще ви дадат компетентен съвет. Освен това, винаги когато си купувате някаква дреха за работата си, задайте си **три въпроса**:

1. Подходяща ли е (за длъжността ми, за фирмата ни, за сезона, за региона, за климата)?
2. Стои ли ми добре?
3. Как ще ме възприемат с нея?

Предлагам ви *въпросник за проверка на облеклото*:

- Чисто, без лекета, по мярка; Огладено, включително яката; Без оръфани места по яката и маншетите; Всички копчета са на място;
- Обувките са лъснати, без разкривени токове, скоро сте им сложили и подметки;
- Двуредното сако се закопчава с леснота (изправите ли се, го закопчавате).

Избор, който не крие рискове:

- Костюм: сакото винаги може да се свали, когато искате да се чувствате по-непринудено. По-малко официален е от блейзер и сив панталон при мъжете или от рокля и костюм с панталон при жените;
- Тъмни и неутрални тонове: те излъчват авторитет. Светлите тонове или по-топлите тонове имат по-малка сила;

• Качеството: качеството само за себе си и има траен ефект. Доброто качество винаги си личи. Купувайте по-малко, но по-качествени неща. Когато избирате дрехите си, не забравяйте да си зададете въпроса: „какъв образ искам да създам и пред кого?“

Все повече фирми въвеждат отново вътрешни правила за облеклото на сътрудниците си, за да избегнат липсата на правилна преценка, демонстрирана от техните служители, и най-вече неподходящото за деловата среда облекло – твърде натруфено, претенциозно или запуснато, развлечено, а понякога и твърде недостатъчно. Независимо дали ни харесва или не, повечето хора „по дрехите посрещат, по ума изпращат“.

7. ПРАВИЛА ПРИ РЪКУВАНЕ

Погледът, усмивката, ръкостискането са изключително съществени компоненти в не вербалното делово общуване. Кое е правилното ръкостискане? Внимание – не здрависването е ясен знак за отхвърляне и е изключително обидно за човека отсреща.

Ако сте в САЩ, от вас се очаква да стиснете здраво ръката на човека, който ви я предлага, като в същото време, трябва да го гледате в очите. Здравото ръкостискане и гледането в очите говори за самоувереност.

1. Правилното ръкостискане започва с **представяне**:

- Протегнете ръката си и хванете ръката на другия човек, така че палците ви да се кръстосат правилно;
- Движението на ръката започва от лакътя, не от рамото;
- Завършете ръкостискането малко преди представянето да е свършило;
- Когато някой се представя, винаги се изправяйте (ако сте седнали до този момент), за да сте на едно ниво. Същото важи и за жените;
- Ако сте седнали на маса и е неудобно да се пресегнете към другия човек, не е нужно да ставате;
- Носете баджа с името си на десния ревер на сакото, защото точно там се отправя погледът, по съвсем естествен начин;
- Ако ръцете са ви заети, не се опитвайте да пренареждате нищо. Просто кимнете в отговор на запознанството;
- Ако сте на коктейл, дръжте чашата в лявата ръка, докато траят представянията. След това можете да я преместите в дясната ръка. Ако е обратно, рискувате да подадете мокра и студена ръка, а това ще причини дискомфорт в другата страна;

2. Ето и някои техники за ръкостискане в деловото общуване²³⁵:

- Ръкувайте се винаги стегнато и енергично. Отпуснатата ръка в никакъв случай не е белег на деловитост и надеждност (стил: „умряла риба“);

²³⁵ <http://www.lstoykov.fashion.bg>. Стойков, Л., Техники на гледане и ръкуване

- Не задържайте прекалено дълго и не друсайте прекалено силно ръката на партньора си. Това може да му създаде усещане за дискомфорт;
- Ознаменувайте винаги съблемните моменти в преговорите с ръкостискане. Така подсилват значението на акта, като му придават емоционален оттенък;
- Използвайте ръкуване в стил "ръкавица" (както някои наричат ситуацията, в която лявата ръка прихлупва двете здрависващи се ръце), когато се срещате с много близък човек или, когато искате още по-силно да подчертаете значението, което отдавате на вашия партньор;
- Вялото, отпуснато ръкуване никога не прави добро впечатление;
- Пръв при среща подава ръка шефът, а подчиненият се ръкува след тази покана.

И накрая, да не забравяме, че невербалните послания се четат подсъзнателно и силно повлияват реакциите на събеседника или аудиторията. **Позата** е носител на информация за емоционалното състояние на говорещия.

8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В деловите отношения между институциите, както и между отделните участници в тях - хората, се осъществяват многообразни връзки и контакти

Етикетът и добрите обноски очертават „граматическите правила“ на социалните въздействия. Граматиката помага да се подредят правилно думите, така че околните да разберат какво се казва. Същото се отнася и за етикета. Той помага да се подреди поведението в очаквания ред, така че хората да се съсредоточат върху същността на това, което казвате и върху стила на поведение. Усилията да се създаде образ на истински професионалист понякога може да се струват напразни. Изискват толкова много време, планиране, организиране, познаване на „законови“ правила и норми, много творчество и енергия. Резултатите може би не идват веднага или не се забелязват (за разлика от непрофесионалното присъствие – то се вижда веднага, тук и сега). Това обаче не бива да обезкуражава. Една от тайните на успеха е да се извае образ, който уважава колеги и клиенти и в същото време вдъхва доверие и професионализъм. Не се жестикулира без необходимост. Ръцете се държат под контрол. Не се пхат в джобовете.

Добрите маниери са тези, които ще изградят атмосфера на сътрудничество и разбиране, а не на неприязън и конфликти. Начинът, по който се осъществяват контакти с партньори и клиенти, може да повлиява на тона и на резултатите от целия разговор, а отгук и на бъдещите отношения и на мнението им за фирмата. След като желанието е срещата да се превърне в добър старт, трябва да се подготви добре началото. *Основно правило: начинът, по който се посрещне някой първия път, може да определи дали ще има и втори път, вече като клиент.* „Празнотата, която се отваря вследствие на неспособността ни да общуваме, скоро започва да се пълни с отрова, празни приказки и недоразумения²³⁶“. Това означава да накарате другите да се чувстват комфортно, за да споделят с вас. Това означава да се създаде дух на взаимно разбирателство, изслушване, споделяне, осъзнаване и спокойствие.

Запознаването с бизнес етикета и културата на дадена страна не е проблем в света на интернет и многобройните справочници. Те ориентират и подпомагат да не се изпада в неловки ситуации или затруднения. Тези знания правят общуващите по-самоуверени и убедени в действията, които демонстрират по време на срещата. Това винаги се оценява по достойнство от партньорите и се печели уважение. Модерната организация възлага големи надежди на обучението на своите служители в различни сфери, между които и „умения за комуникиране“. Вложените в обучението средства се възвръщат не само във вид на по-добри резултати, но и на лоялност и мотивация, които в много случаи са решаващи не само за приноса на обучавания в работата, но и за избора му да остане в организацията, да формира и развива управленска компетентност, която да гарантира успех в динамичната и непрекъснато променяща се среда.

ИЗПОЛЗВАНА ЛИТЕРАТУРА

- [1] Аасамаа, И. Как да се държим в обществото, С., 1978
- [2] Борисова, Л. Аргументирани бизнес комуникации, София, 2017
- [3] Патерсън, К. и др. Ключовите разговори, Хермес, 2014
- [4] <http://www.lstoykov.fashion.bg>. Стойков, Л., Техники на гледане и ръкуване

²³⁶Патерсън, К. и др. Ключовите разговори, Хермес, 2014, стр. 14

